# パソコン設置・設定・修理等依頼対応基本約款

本約款は、パソコンサポート（以下：弊社）が提供するパソコン設置・設定等付随するサービス（以下：役務）を依頼される場合の基本条件を定めたものです。提供するサービスや商品ごとにそれぞれ追加約款を定めます。お客様が、弊社の提供する商品と役務サービスに申し込みいただく時は、本約款及び追加約款（以下：約款）について同意されたものとさせていただきます。なお、約款は予告なく変更することがありますのであらかじめご了承ください。

第１条【役務の目的】
弊社は、お客様のパソコンの基本機能・性能の回復・維持を目的として、設置・設定トラブル対応をさせていただきます。

第２条【役務の対象機器】WindowsOS 搭載のパソコン。

第３条【役務の提供形態】弊社は、お客様から設置・設定トラブル対応依頼を受けた場合、現地又はお引取り又は配送による役務を提供します

第４条【役務の業務内容】お客様からの依頼による役務に対する、弊社の主な業務内容は、次の通りです。 パソコンの設定・設置関連に関する付随する業務、パソコンの診断（事象の確認（ウィルスチェック含む）・故障箇所の特定）・修理作業等です。

第５条【役務の委託】弊社は、役務の業務の全部または一部を弊社が選定した事業法人へ委託する場合があります。また、弊社は役務を委託した事業会社に対し、お客様に関する情報を必要な範囲で開示しますが、役務以外の目的には使用いたしません。

第６条【役務の対象外事項】周辺機器の役務。サーバー機器の役務。その他、弊社がご提供が出来ないと判断される役務。

第７条【役務の提供日時】平日の 10 時～19 時（土日祝お問い合わせにより対応。）弊社が、別途定める日。

第８条【役務の依頼方法】弊社ホームページ又は電話又は電子メールにて承ります。

第９条【役務の連絡方法】電話又は電子メールのいずれかを利用して、お客様に連絡又は通知を行います。

第 10 条【役務の内容】パソコンの設置設定は、パソコンの機能・性能の回復・修復・維持を目的とします。

第 11 条【役務の交換部品】
**交換前の部品の返却をご希望される場合は、別途費用をお支払いいただく場合があります。その場合、ハードウエアのみのご返却となり電磁的なデータやソフトウエアが含まれる場合には復元が出来ない処理が施されます。**

第 12 条【役務の料金・支払い】料金は、お申し込み時点の料金が適用されますが、業務内容により利用金が増減することがあります。また、予告なく変更する場合があります。お支払いにおいて、銀行振込を選択された場合、振込手数料の負担はお客様のご負担とします。お支払い期限を過ぎてもお支払いがない場合、遅延期間については年率１４．６％の遅延損害金をお支払いいただきます。

第 13 条【役務の代理申し込み】弊社の指定する代理店以外の事業者又は第三者（以下：申し込み人）を通じて、役務の提供を行う場合、申込人をはじめパソコンを所有する法人又は個人（以下：依頼人）においてもすべての約款に同意したものとします。弊社は、申込人及び依頼人に同一の請求権を得るものとし、申し込み及び設置・設定トラブル内容及び費用についても同一に同意したとみなします。

第 14 条【免責事項】役務の提供によって発生した失われた時間や利益及び諸経費、ハードウエアの障害・ソフトウエアの障害（アプリケーション・データファイル・各種設定項目等の変更・消失等）、ネットワーク障害及び電源を通じて接続されているその他のパソコンや接続機器等の不具合等の損害・損失、現状回復（代替機や他事業者に依頼する又はされた費用含む）及びその責任及び補償。役務の提供を受けたことにより発生した製造メーカー又は代理店又は販売店又は保証会社等の保証を受ける権利の喪失の回復及び補償。設置・設定トラブル対応の構造に伴う、必要上の生じる傷や汚れ（傷や、シールカバー等の粘着低下等）やお客様が貼られたシール、装飾、カラーリング等の原状回復についての補償。
診断結果の保証、役務の継続が出来ない場合の送料、配送会社によるパソコンの損傷や紛失又は遅配等における損失や損害の補償。役務の提供によって発生した何らかのトラブルにおいて責任の所在が不明な場合でかつ、弊社に過失が認められた場合でも損害賠償額は、お客様が弊社にお支払いいただいた金額の５０％を上限とします。
紛争や天災、停電その他自然的又は人為的な事象により、お客様からお預かりした設置・設定トラブル対応時並びにその備品に損害が発生した場合で、弊社が善良な管理者として認められる場合は、その損害の負担はお客様に帰します。

第 15 条【保管期限】お預りが生じた場合の商品の保管期限は一か月間とします。次の項目に該当した場合、弊社がお客様に通知を行ってから一ヶ月間お客様から連絡がない場合、商品をお受け取りいただけない場合、商品をお預かりしてから二ヶ月を経過した場合、お客様は、商品の所有権を放棄したものとみなし、弊社が所有権を取得し、弊社所定の方法にて、処分又は第三者へ譲渡をいたします。また、診断、設置・設定トラブル対応、保管、出張、配送、リサイクル、廃棄に係る諸費用をお支払いいただきます。この場合の保管料金は、お預り開始から１月毎に金税抜五千円と定めます。

第 16 条【個人情報の取扱い】お預かりした個人情報は、弊社及び関連会社（再委託先を含む）において厳重に管理・保管します。ご連絡やご案内、商品開発・サービス向上等の目的の為に各種アンケート等の実施や商品・サービスなどに関する統計データの分析を行う目的で利用させていただきます。ご案内等をご希望されない場合はその旨ご連絡下さい。その他、弊社の個人情報保護取り扱い指針に準じます。
お客様の個人情報を正確かつ最新なものにするために、業務上必要な範囲内で適切な措置を講じます。また、お客様の個人情報への不正なアクセスや漏洩、滅失、き損、その他お客様の個人情報の安全管理のために必要かつ適切と考えられる対策を講じます。開示等のお申し出、ご意見、ご質問、苦情、その他の個人情報の取扱いに関するお問い合せは、下記にて受け付けます。

名称：パソコンサポート電話：050-5579-9538受付時間は、平日午前10時00分から午後5時00分までとさせていただきます。なお、お申し出が個人情報保護法の定める要件をみたさない場合、または、個人情報保護法その他の法令により、開示等を拒絶することが認められる事由がある場合には、お申し出をお断りすることがございますので、あらかじめご了承ください。また、個人情報の開示の場合、氏名と住所と電話番号と開示目的の記載をした書面及び身分を証明する書類及び事務手数料税込金壱萬円を添えて現金書留で上記住所にお送り下さい。二週間以内に書面にて通知します。

第 17 条【秘密保持】弊社、および弊社の業務委託先は、本設置・設定トラブル対応の履行に関連して知り得たお客様の業務上の秘密、個人情報、その他の秘密を役務の提供以外の目的で他に開示致しません。

第 18 条【約款変更】弊社は、約款の内容を変更する必要が生じた場合は、予告なく約款の内容を変更する場合があります。お客様に対する通知は、弊社ホームページに掲載する方法により行います。

第 19 条【合憲管轄】お客様のお申し込みに従った役務の提供において弊社及びお客様に疑義が発生した場合、互いに誠実に話し合い、解決に向けて努力しなければならないものとします。お客様のお申し込みに従った役務の提供につき裁判上の争いとなったときは、大阪地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とすることに弊社及びお客様は合意することとします。

第20条【準拠法】約款は日本法に準拠し、同法によって解釈されるものとします。

第 21 条【協議】約款に定めのない事項、その他対象機器の設置・設定トラブル対応につき疑義の生じた事項については、お客様と弊社の間にて別途協議の上、これを決定いたします。

第１項　ご提供する作業の範囲

ご提供する作業の範囲は設置・設定トラブル対応により異なります。

ご提供する作業には各設置・設定トラブル対応に含まれる標準作業と別途料金が発生するオプション作業があります。

各設置・設定トラブル対応における標準作業とオプション作業の範囲は別途定めます。

ご提供するサービス・作業は予告なく変更する場合があります。

提供するサービス・プラン・作業内容は、申込み時点のサービス・プラン・作業内容が適用されます。

ウィルスソフトや暗号化ソフト、アクセス権限、その他不測事態等でデータ救出ができない場合があります。

ハードディスクの老朽化やパーテーションの状態によっては完全バックアップやパーテーション変更や容量変更が不可な場合があります。その場合でも料金は必要です。

一般的ではないアプリケーションや操作についてはお引受け致しかねます。データの安全性が著しく懸念される場合は、作業を中止する場合があります。その場合でも料金は必要です。

一般的ではないアプリケーションや操作についてはお引受け致しかねます。

正規のインストールディスクが用意されていることが必要です。

ソフトウエアは市販正規版のみとします。また、業務専用ソフトウエアは対象外とします。

作業アカウント数により作業料金が異なります。

別途定める再資源化料金が必要です。さらに法人の場合は再資源化料金に追加料金が必要です。さらに法人の場合は再資源化料金に追加料金が必要です。

第２項　ご提供できない作業

正規ライセンス承認が確認できないオペレーティングシステム(OS)やソフトウエアに関わる作業

物理的に故障しているハードディスクドライブの復旧

業務用アプリケーションのインストール・設定

ネットワークサーバーに付随する作業全般及びネットワークサーバーを介する設定等全般

その他法的、社会規範的に認められない作業

第３項　設置・設定トラブル対応をご提供するうえでの条件及び制限事項

マイクロソフト社のWindowsR(2000/XP/Vista/7/8)オペレーティングシステム搭載のパソコンに限って作業をします。

パソコン本体はメーカー製品又はショップブランド製品に限ります。

作業に必要なソフトウエア(OS/アプリケーション)については、プロダクトID等のシリアルキー及び正規インストールディスクがお客様から提供される必要があります。

作業に必要なリカバリーソフトウエアやドライバソフトウエアをお客様から提供される必要があります。

業務用システム・アプリケーションをご利用の場合、WindowsRの変更や修復、又はハードウエアの構成の変更等によりご利用いただけなくなる場合があります。

ハードディスクドライブ(HDD)が完全起動しない場合で且つお客様がメーカー提供の正規リカバリーディスクをお持ちでない場合、別途WindowsRライセンス料金が必要となります。

ハードディスクドライブ(HDD)からのデータ移行作業中に、ハードディスクの経年劣化等によりデータ読み出しができなくなった場合、お客様の作業依頼内容を変更させていただく場合があります。

中間会社または第三者（以下：申込人）を通じて、パソコン設置・設定トラブル対応の提供先会社または第三者（以下：依頼人）へのお申込みがあった場合は、申込人様から、お申込みの意思表示があった時点で、依頼人様もパソコン設置・設定トラブル対応約款に同意したものとみなします。

第４項　料金等について
各設置・設定トラブル対応プラン並びにオプション作業にかかる料金は別途定めます。
設置・設定トラブル対応、補修等に必要な部品、ソフトウエア料金については別途当社規定の料金をご請求します。
継続契約以外の場合は、契約の作業が完了した時点、又は受領した時点で現金でお支払いください。
第５項　作業保証について
作業に係る品質保証は原則一週間とします。
作業に起因して発生した不具合等の事象が確認された場合は、基本出張料大阪市内は、参千円、その他地域につきましては、別途見積もりにて設置・設定トラブル対応いたします。
作業に係り交換、増設した部品本体の保証については、製造元又は販売元の保証の有無並びに保証期間に準じます。但し、不良部品の取外・取付をご依頼される場合は、標準料金を申し受けます。各部品の保証書等を紛失された場合は保証が無効となる場合があります。
購入サポートしたパソコン本体並びに周辺装置の保証は、直接各装置の保証元（製造元あるいは販売元等）にご依頼ください。
ウイルス感染や取扱ミスによる故障や不具合などは保証対象外となります。保証範囲外の不具合等の作業については、別途料金が必要です。
第６項　作業免責事項
設置・設定トラブル対応対象のパソコンが接続されているローカルネットワーク（ルーターが設置されたネットワーク環境）に接続されている他のパソコンについては、お客様からサポート依頼が無い限り触れる事は有りませんが、作業対象のパソコンの作業によりローカルネットワーク機器に接続されているその他のパソコンに何らかの不具合が発生する可能性があります。ご依頼時にルーターの設置が有る事を申告下さい。もし申告されずにその他のパソコンに事故や不具合が発生しても、弊社は一切の責任は負いません。なお、パソコンが複数台有る環境の場合には、その台数に応じたサポート料金が必要となる場合があります
第７項　お申し込み時の確認・注意事項
業務用システムや各種アプリケーションをご利用の場合、WindowsR の変更や修復、又はハードウエアの構成の変更等によりご利用いただけなくなる場合があります。予め、システム会社及びソフトウエア会社に確認の上ご依頼くださるようお願いします。なお、調査をご希望の場合はお申し付け下さい。
パソコンのログイン・パスワード、BIOS パスワード、インターネットのログイン・パスワード及びメールアドレスを確認ください。確認できない場合、作業ができない場合があります。パソコンの不具合・故障状況によって追加作業代金や補修部品代及びその取り付け料金が発生する場合があります。 作業を進めることにより不具合や故障の原因が特定できる場合があり、その際に見積もり以上の作業や補修部品が必要となる場合があります。ローカルネットワーク環境（ルーター接続）の有無をお知らせください。
第８項　その場でなおす及びプロが引取に訪問の注意事項
作業中にお客様のパソコンに不慮の不具合等が発生する場合があります。ハードディスク(HDD)に保存されているデータ及びプログラム等は、弊社作業員が訪問するまでにお客様ご自身でバックアップしていただくことを前提とします。 パソコン購入時に付属の取扱説明書、各種インストールディスク(CD/DVD)、付属品等を準備下さい。 インターネット会社や通信会社で発行された契約書（会員証）を準備下さい。契約書とはお客様のメールアドレスやパスワード等が記載されている書類です。
出張設置・設定トラブル対応をご依頼いただいた場合でお預かりとなった場合、設置・設定トラブル対応品の納品は原則として着払いの宅配便にてお届けします。宅配輸送中の損傷、紛失については、弊社では一切の責任を負いかねます。
宅配業者の遅配等におけるお客様の損害については、弊社では一切の責任を負いかねます。
第９項　宅配の注意事項
宅配輸送中の損傷、紛失については、弊社では一切の責任を負いかねます。
宅配業者の遅配等におけるお客様の損害については、弊社では一切の責任を負いかねます。
第１０項　お見積り後のキャンセル
お見積り後のキャンセルの場合、キャンセル依頼を承ってから２週間以内に発送をいたします。
第１１項　お申し込み後のキャンセル
作業開始後にキャンセルをされても、契約作業分の料金をお支払いただきます。
必要補修部品の手配後の場合は、補修部品代相当額をお支払いただきます。
作業途中のキャンセルの場合、パソコンの一切の動作保証はいたしません。
第１２項　キャンセルポリシー
出張設置・設定トラブル対応又は引取をご予約いただいた場合、前営業時間迄のキャンセル・日程変更の場合は、費用は頂きません。但し、無料診断をご利用いただく場合でも、当日のキャンセル・日程変更の場合は、出張費相当額をお支払いいただきます。出張費相当額は変動しますのでコールセンターにて確認下さい。
引取設置・設定トラブル対応をお申込み頂いた場合、無料診断及びお見積り提示後のキャンセルの場合は、出張費相当額をお支払いいただきます。出張費相当額は変動しますのでコールセンターにて確認下さい。
宅配でお申込み頂いた場合、無料診断及びお見積り提示までは、費用は頂きません。